緒言

二零零四年六月

二零零三 ／ 零四年度正值本人首度擔任申訴專員五年任期屆滿之時。

回顧過去，申訴專員公署最重要的歷程，是在行政和運作上脱離政府機制；這是自二零零一年十二月十九日《2001 年申訴專員（修訂）條例》通過後正式實施的。現時，本署幾乎所有職員都以合約形式由本人聘任。另一個重要歷程，則是在二零零二年購置了永久辦事處。儘管面對財政緊絀問題，但由於脱離政府機制後能靈活和獨立運作，本署已積存足夠的儲備金，藉以保留富經驗的職員，同時也為日後的持續發展作好準備。

對外方面，本署與亞太地區以至世界各地的申訴專員及類似職能的機構一直保持聯繫。二零零零年九月，本人獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員，擔任澳大利西亞暨太平洋區理事。目前，本人同時兼任國際申訴專員協會常務理事會和亞洲申訴專員協會常務理事會的秘書長。這些國際聯繫有利於與海外申訴專員組織開展積極的專業交流，對香港申訴專員制度的發展也有莫大裨益。

處理投訴方面，自二零零零年一月起，我們開始接受以電子郵件提出的投訴；二零零一年三月，我們又推出電話投訴服務。此外，《2001 年申訴專員（修訂）條例》更確定了本署初步查訊和調解服務的法律基礎。

在一九九九 ／ 二零零零年度至二零零三 ／ 零四年度這五年間，本署處理了近 20,000 宗投訴，並就經全面調查的投訴及初步查訊的個案分別提出了共1,018項和459項建議。大部分建議均獲有關部門或機構落實，公共行政因而得以改善：指引更清晰、協調更形緊密、解答查詢及處理投訴更有效率、職員培訓得以加強、運作更具透明度，而公共問責精神愈發彰顯。這方面的其他例子，請參閱本年報第六章。

在二零零二年的年報中，本人曾提到有些政府部門抱着「各家自掃門前雪」的心態和「得過且過」的工作態度。在本年度，本署特別關注到有些部門在履行職務時（特別是採取執法行動時），總是「決而不行」。其中一種情況，是向違例者連續不斷發出通知書甚或警告信，卻從不採取任何執法行動，以致通知書和警告信變成毫無意義的威嚇，而市民亦看穿部門這種遲疑的態度。另一種遲遲不採取行動的現象，是以緩急次序安排為借口。有一兩個部門似乎慣

緒言

於把許多事務界定為「無須優先處理」，然後長期擱置，不予處理。這種態度及辦事方法不僅會使違規者變本加厲，令市民愈發感到不滿，更嚴重的是市民會因此而蔑視有關部門，甚至整個政府。

大部分的部門及機構，都能認真和積極地處理本署轉介的個案。在回應本署的查訊時，能夠提供詳盡的資料；如有需要，更會讓本署人員查閱多年前的檔案記錄。對於他們的支持，本人謹致衷心謝意。另一方面，本人也希望提醒投訴人提供一切有關的資料；他們必須就投訴提供表面成立的證據，説明他們如何受屈及感到受屈的原因。若投訴人只是提出空泛的指稱，而無真憑實據，本署是不會接納的。總而言之，我們需要投訴人和事涉機構雙方的配合。

為了有效履行職務，本人與屬下職員均須嚴格遵守《申訴專員條例》的保密規定。儘管如此，我們仍會致力提高透明度，讓公眾得知本署的工作。本人將繼續定期舉行記者招待會，與傳媒見面，並且經常閱覽新聞報道，以了解公眾關注的問題。本署的工作一般都得到傳媒廣泛的報道，市民亦積極提供意見，這使本人及全體職員同感鼓舞。我們會繼續留意傳媒及市民對本署的意見和評論，並且不斷檢討服務。

本署自一九八九年成立至今已經十五年，應該是檢討申訴專員職能和職權範圍的適當時候，本人將以之作為新的任期內一項特別的任務。